Syndicat CGT Air France

Le Dôme - Bât.5 - 1er étage - BP 10201 - 95703 Roissy CDG Cedex
Tél. : 01 41 56 04 08 / 01 41 56 04 11 Fax : 01 41 56 04 19
http:// bncgtairfrance.free.fr - Courriel : bncgtairfrance@free.fr

N° 34 - Roissy - juin 2008

CSP / CAAL

L'irrésistible sabordage de l'activité paie

Le remaniement des services gestion paie et administrative, entrée dans sa phase terminale au travers de sa mise œuvre sur Roissy, s'avère être un fiasco total. Pourtant la mise en place de cette prétendue « modernisation des services de l'activité paie » opérée d'abord sur Paray de manière très discutable, aurait pu servir de leçon. Encore eut-il fallu le vouloir…

Car lancer un chantier de cette ampleur de la façon le plus absurde qui soit, c'est à dire au forceps et sans prise en compte du point de vue des salariés et de leurs représentants, ne pouvait conduire qu'au marasme actuel.

Tant va la cruche à l'eau qu'à la fin elle se brise !

Depuis des mois, tirant les premiers bilans de la mise en place progressive des CSP / CAAL, le cahier de revendications DP de ces derniers mois au Siège ne désemplit pas :

- ✓ Etudes des postes de travail fondés sur la seule recherche de productivité
- ✓ Procédures fantasques sorties du chapeau
- ✓ Effectifs en déliquescence liés aux situations de travail insupportables et à la réduction des coûts
- ✓ Situation de souffrance au travail, état de stress avancé
- ✓ Augmentation des arrêts maladie en raison de conditions de travail déplorables
- ✓ Non-reconnaissance des nouvelles taches de travail
- ✓ Déshumanisation des rapports entre les salariés et leur service Paie
- ✓ Détérioration inexcusable du service
- ✓ Engagement direction d'octobre dernier non tenu concernant notamment la mobilité

Certains diraient qu'avec un zeste de bonne volonté et un peu de bon sens, la donne aurait pu être différente. Mais doit-on rappeler que le but évidemment inavoué de l'opération était de réduire, par la dissolution des 19 services gestion de proximité, **30 %** des effectifs des entités concernées ?

Le passage brutal d'un système avec un interlocuteur dûment identifié et compétent à une procédure désincarnée produisant du mécontentement et peu disposée à entendre les réclamations des uns et des autres, sent bien là son milieu d'origine.

Car en dépit des dysfonctionnements et errements constatés (plus de 2000 erreurs de paie ont été relevées dont l'émission de bulletins de paie avec un net à payer négatif, la disparition de primes de tout ordre, etc.), les instigateurs de cette triste farce persistent à nier les faits avérés… en renvoyant les salariés utilisateurs et leurs collègues des CSP et CAAL dos à dos.

Pour les promoteurs de ce projet, le tort en reviendrait avant tout aux salariés eux-mêmes : les uns parce qu'ils ne savent pas lire les « *supports diffusés nominativement, dans lesquels il est clairement expliqué le principe du point de contact unique* », les autres parce que leur « *capacité d'adaptabilité au changement* » ne serait pas à la hauteur.

Ce n'est sûrement pas en montant les agents les uns contre les autres que la direction s'en tirera à bon compte. Cette méthode a montré ses limites. Et en y regardant de plus près, tous les ingrédients de l'échec n'ont-ils pas été soigneusement réunis ? Est-il utile d'en rajouter ?

Les effectifs des CSP Nord et Sud, « re-composés » en partie de salariés « sans poste » errant de mission en mission, de PNC en attente de licence et de travailleurs intérimaires, donnent une idée peu flatteuse de l'attention accordée par l'employeur Air France au traitement des questions touchant à la gestion du personnel.

Quel niveau de confidentialité dans le traitement des dossiers personnels et quel suivi dans le règlement des litiges attendre de ce type d'organisation ?

Mais il est plus remarquable encore de lire que cette casse de l'outil s'effectue selon un mode d'emploi prescrit par les RH, eux-mêmes grands utilisateurs devant l'employeur des services de gestion du personnel : « *le déploiement des e-services permettra aux salariés de réaliser eux-mêmes un certain nombre de demandes directement sous intranet* ».

Outre le fait que les salariés n'ont pas tous accès à intranet voire à Internet pour nos collègues en longue maladie, nous avons confirmation que cette précision résonne comme une provocation, un lien informatique caché transférant à un prestataire extérieur tout e-mail adressé au CSP… Dans ces conditions, que deviennent le principe du droit de réserve et la confidentialité des données personnelles communiquées « *sous intranet* » ?

Les semblants de réponses apportées par Air France à ces questions laissent perplexe. Nul doute que ce dossier devrait intéresser la CNIL…

L'absence de juste considération de la part de la direction envers les salariés des services administratifs n'est hélas pas quelque chose de nouveau. Mais elle prend une dimension préoccupante avec l'accroissement des problématiques de souffrance au travail relevés et dénoncés par plusieurs syndicats. Exposés par leur management à une injuste mais prévisible vindicte, les salariés des services de gestion embarqués de force dans cette galère sont les premières victimes de ce programme déshumanisé. De nombreux collègues sont au bord de la dépression, d'autres ont déjà craqué.

Derrière la « modernisation » l'externalisation ?

La tournure que prend la situation à Air France nous conduit tout naturellement à nous interroger sur les finalités de cette opération. Il est à craindre qu'un processus soit engagé. La première étape consistant à contraindre les personnels à s'habituer à un service dégradé pour aller vers pas de service du tout.

Réduites à leur plus simple expression, les activités d'administration du personnel se voient de plus en plus délocalisées vers des prestataires extérieurs « banalisés » au service de plusieurs entreprises, situés bien souvent dans des régions où les conditions d'exploitation du salariat y sont plus favorables aux employeurs, à l'instar de la multiplication de centres d'appel à Delhi ou à Marrakech.

Le refus persistant de prendre en compte les critiques des salariés portées par les syndicats fait craindre l'externalisation. Sinon pourquoi ne pas se donner les moyens de remédier à la situation dégradée ?

La mise en place des CSP / CAAL est un échec. La CGT revendique l'arrêt du programme et le retour aux services de gestion de proximité. Les responsables de ce sabordage et du désarroi humain qu'il engendre doivent rapidement en tirer les leçons.

Afin de contraindre la direction à restaurer une prestation à la hauteur de l'investissement professionnel des salariés, nous invitons chacune et chacun à reprendre point par point sa fiche de paie et à adresser ses réclamations directement à son réseau RH de proximité.
Parallèlement, la CGT va lancer prochainement une pétition exigeant le retour à un traitement de qualité.

Cette situation a assez duré. Si aucune disposition positive n'est prise, la CGT proposera aux salariés mécontents des perspectives d'action !

Pour la défense de mes droits
Pour mes revendications

Je me syndique

Syndicat cgt AIR FRANCE

Gagner
C'est possible

NOM : ……Prénom : ……

Service :…….. Age :…….. Profession :……

Contact téléphonique : ……

Bulletin à renvoyer par courrier service à votre Section Syndicale CGT ou au Bureau National CGT Air France
Roissy Dôme 5 - 1er étage - Tél : 01.41.56.04.08 - Courriel : bncgtairfrance@free.fr